

ZfU Office Management Academy

22. – 23. November 2012

16. – 17. Mai 2013



Angewandte Psychologie für Sekretariat und Assistenz

Souverän – auch in anspruchsvollen Situationen

- **Persönlichkeitstypen erkennen und verstehen**
Menschen mit ihren Stärken und Schwächen richtig einschätzen
- **Körpersprache korrekt interpretieren und bewusst einsetzen**
Nonverbale Botschaften senden und richtig deuten
- **Mit schwierigen Mitmenschen professionell umgehen**
Überzeugen mit Diplomatie und Fingerspitzengefühl
- **Selbstmanagement: Energie statt Stress**
Den Tag trotz hohen Anforderungen hochmotiviert gestalten

Liebe Teilnehmerinnen

Sind Sie auch schon Menschen gegenüber getreten und haben gespürt, dass «die Chemie» nicht stimmt? Haben Sie auch schon Personen getroffen, die so überzeugend auf Sie gewirkt haben, dass Sie sofort „mit im Boot“ waren?

Menschen überzeugen, einbinden und gewinnen ist lernbar. Wenn Sie knifflige Situationen gezielt einschätzen und Gespräche in die richtige Richtung lenken können, hilft Ihnen das, Ihren Office-Alltag souverän zu meistern – und Sie entlasten dabei Ihren Chef enorm!

In diesem Intensivseminar erhalten Sie praktische Tipps, wie Sie sich besser durchsetzen und mit Druck und Stress gelassener umgehen können. Hintergrundwissen über menschliche Verhaltensmuster und angewandte Psychologie machen Sie und Ihren Chef innerhalb kürzester Zeit zu einem starken Team.

Ich freue mich, mit Ihnen zwei Tage intensiv und mit viel Spass an diesem interessanten Thema zu arbeiten!

Ihre Ursu Mahler

Arbeitsmethodik

Das Seminar besteht aus Kurzreferaten, Kleingruppenarbeiten, Bearbeitung von Praxisfällen der Teilnehmer und dem Erfahrungsaustausch in der Gruppe und der Trainerin.

Arbeitszeiten

- 1. Tag: 9.00 – 17.30 Uhr
- 2. Tag: 8.30 – 16.30 Uhr

Referentin / ZfU Faculty



Ursu Mahler

ZfU Core Faculty, Führungsexpertin und Coach, seit 1991 selbständige Managementtrainerin. Trainingsschwerpunkte: Führungs- und Assistententrainings in den Bereichen telefonische Kommunikation, Reklamation und Kundenbeziehungsmanagement. Sozialpädagogische und psychologische Ausbildung.

Zielgruppe

Ein Verhaltenstraining für Assistentinnen, Sekretärinnen, Office Managerinnen, Sachbearbeiterinnen und alle, die in ihrer Funktion eine Vermittlerrolle zwischen Vorgesetzten, Kollegen und Kunden einnehmen, viel mit Menschen zu tun haben und Charaktere und Situationen richtig einschätzen müssen.

Beratung / Kontakt

Rina Lombardini
Program Manager
Office Management Academy
Tel. +41 44 722 85 03; rina.lombardini@zfu.ch

Ihr Nutzen – warum Sie teilnehmen sollten

- Dank psychologischem Know-how vermitteln Sie perfekt zwischen Ihren Vorgesetzten, den Mitarbeitern und den Kunden.
- Sie erkennen Ursachen von Konflikten im Vorfeld und wenden De-Eskalationsstrategien an.
- Sie motivieren Ihr Umfeld, begeistern und erzielen dadurch positive Ergebnisse.
- Sie schirmen Ihre Vorgesetzten vor «Vielschwätzern» ab und unterstützen sie durch konstruktives Feedback.

Das Seminarprogramm

Der Mensch und sein Wesen

Wir sind was wir denken!

- Was macht den Mensch so, wie er ist?
- Wie ist der Mensch?
- Welche Faktoren beeinflussen das Wesen des Menschen?
- Wie kann sich der Mensch verändern?
- Worauf basiert eigentlich Menschenkenntnis?

Mit Selbst-Test: Wie bin ich – Was treibt mich an?

Persönlichkeitstypen erkennen und verstehen

Menschen mit Ihren Stärken und Schwächen richtig einschätzen

- Das Grundmodell der Persönlichkeits-Typen
- Welcher Typ sind Sie selbst?
- Welcher Typ ist Ihr Kunde, Vorgesetzter, Gesprächspartner?
- Gesprächsstrategien für verschiedene Persönlichkeitstypen

Praxis-Übungen zur Typen-Zuordnung

Körpersprache –

Richtig interpretieren und erfolgreich einsetzen

Menschen sprechen mit ihren Stimmbändern, verständigen sich aber mit ihrem Körper

- Bedeutung von Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Worte können täuschen, Ihr Körper jedoch lügt nicht!
- Der erste Eindruck, die erste Wahrnehmung zählt
- Wie Sie die nonverbalen Zeichen Ihres Gegenübers richtig deuten
- Wie Ihnen eine glaubwürdige und wirkungsvolle Selbstpräsentation gelingt

Special: Samy Molcho-Video

Umgang mit schwierigen Mitmenschen

Komplizierte Beziehungen differenziert wahrnehmen und gestalten

- Konfliktsignale frühzeitig erkennen und im Vorfeld entschärfen
- Konflikte lösen mit psychologischem Geschick
- Wie grenze ich mich von Konflikten ab?
- Die Vermittlerrolle zwischen Chef und Kollegen
- Grenzen aufzeigen und dabei trotzdem diplomatisch bleiben
- Emotionale Intelligenz

Zur direkten Umsetzung:

Kurz-Szenen zu Situationen aus Ihrem Konfliktalltag

Energie statt Stress

Verbessern Sie Ihre Leistungsfähigkeit

- Innere Balance trotz hohen Anforderungen
- Die Psychologie in unserem Kopf und ihre Auswirkungen
- Hochmotiviert durch den Office-Alltag
- Gelassenheit bei komplexen Aufgaben und Entscheidungen

Methoden im Umgang mit Belastungen und Stress

Standard-Literatur

Ergänzend zum Seminar empfiehlt die Faculty des ZfU folgende Fachliteratur:

Buchtitel: **Einmal o.k., immer o.k.**

Autor: Amy B. Harris, Thomas A. Harris

Verlag: ro ro ro-Verlag

ISBN-Nr.: 978-3-499-18788-9

Das Buch können Sie über den ZfU-Buchshop (Tel. +41 44 722 85 44) bestellen.

« interessant – spannend – lehrreich »

Margrit Freiburghaus, Persönliche Assistentin, F. Hoffmann-La Roche AG

Preise

ZfU-Mitglieder CHF 2310.–/EUR 1930.–
Standardpreis CHF 2480.–/EUR 2070.–

Im Seminarpreis inbegriffen sind 2 Mittagessen, Pausenerfrischungen sowie eine ausführliche Semindokumentation.

Besuchen mehrere Personen des gleichen Unternehmens denselben Seminartermin, erhält jeder weitere Teilnehmer **15% Ermässigung**.

Annullationsbedingungen:

45 Tage vor Termin 50%;
30 Tage vor Termin 100% (www.zfu.ch/agb)
Preis- und Wechselkursänderungen vorbehalten

ZFU-Alumni: An dieser Veranstaltung werden Ihnen bis zu 100 Weiterbildungs-Credits angerechnet. (1 Credit = 1 CHF) Ihren Weiterbildungscredit-Saldo finden Sie auf www.myzfu.ch

Veranstaltungsort

Seehotel Hermitage ****
Seeburgstrasse 72, CH-6006 Luzern
Tel. +41 41 375 81 81, www.hermitage-luzern.ch

Transfer: PW: 45min. ab Zürich / ÖV: 90min. ab Zürich Airport
Einzelzimmerpreise: ab CHF 198.–/EUR 165.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer zu unseren speziellen Vorzugs-Konditionen.



Profitieren Sie doppelt!

Dieses Seminar können Sie als Bestandteil des zertifizierten **Office Management Lehrgangs** buchen. Je mehr methodische, fachliche und soziale Fähigkeiten Sie sich aneignen, desto mehr übertragen Ihnen Vorgesetzte selbständige und anspruchsvolle Aufgaben und fördern Sie. Mehr Informationen zum kompletten Lehrgang erhalten Sie unter:

<http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/allt.htm>

Anmeldung **Angewandte Psychologie für Sekretariat und Assistenz**

Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86**
Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**
Internet: <http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/psat.htm>

<input type="checkbox"/> Herr	<input type="checkbox"/> Frau	Name/Vorname
Firma		
Telefon/Mobile/Fax		
E-Mail		
Funktion/Abteilung		
Strasse/Postfach		<input type="checkbox"/> Firmenadresse <input type="checkbox"/> Privatadresse
Land/PLZ/Ort		

Ich nehme an **folgendem Termin** teil:

22. – 23. November 2012 6. – 17. Mai 2013

Ja, ich möchte ein **Hotelzimmer reservieren:**

Einzelzimmer Doppelzimmer von bis